



Penulis
MASUCI AMES TENTI

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

***DIGITAL ISLAMIC NETWORK (DIN) SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN CUSTOMER ENGAGEMENT
PADA PERBANKAN SYARIAH
(Studi Pada Bank Muamalat Bengkulu)***



Editor
Dr. Nurul Hak, M.A
Yenti Sumarni, M.M.

***DIGITAL ISLAMIC NETWORK (DIN) SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN CUSTOMER ENGAGEMENT
PADA PERBANKAN SYARIAH
(STUDI PADA BANK MUAMALAT BENGKULU)***



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU, 2025 M/1446 H**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon: (0736) 51276-51171-51172 Fax: (0736) 51171-51172
Website: www.uinfusbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul "*Digital Islamic Network (DIN) Sebagai Upaya Meningkatkan Customer Engagement Pada Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Muamalat Bengkulu)*" yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Masuci Ames Tenti

NIM : 1811140062

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 18 Desember 2024 M

Jumadil Akhir 1446 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP. 19660616199031002

Yenti Sumarni, M.M.
NIP. 197904162007012020

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, MM

NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon: (0736) 51276-51171-51172 Fax: (0736) 51171-51172
Website : www.uinfusbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul **“Digital Islamic Network (DIN) Sebagai Upaya Meningkatkan Customer Engagement Pada Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Muamalat Bengkulu)”** yang disusun oleh :

Nama : Masuci Ames Tenti

Nim : 1811140062

Prodi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 10 Januari 2025

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, Januari 2025 M

Rajab 1446 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Romi Adetio Setiawan, Ph.D

Yenti Sumarni, M.M

NIP. 198312172014031001

NIP. 197904162007012020

Penguji I

Penguji II

Romi Adetio Setiawan, Ph.D

Anat Cahyono, M.H

NIP. 198312172014031001

NIP. 198508242019121004

Mengetahui

Dekan

Prof. Dr. H. Suparli, M.Ag

NIP. 196504101993031007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “*Digital Islamic Network (DIN) Sebagai Upaya Meningkatkan Customer Engagement Pada Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Muamalat Bengkulu)*”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Januari 2025 M

Rajab 1446 H

Mahasiswa yang menyatakan



Masuci Ames Tenti

NIM. 1811140062

ABSTRAK

Digital Islamic Network (DIN) Sebagai Upaya Meningkatkan Customer Engagement Pada Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Muamalat Bengkulu)

oleh Masuci Ames Tenti, NIM 1811140062

Perbankan syariah harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital untuk meningkatkan *customer engagement*, terutama di era digitalisasi yang pesat. Bank Muamalat, dengan aplikasi *Digital Islamic Network (DIN)*, memanfaatkan fitur inovatif untuk memberikan kemudahan nasabah dan memperluas pangsa pasar. Digitalisasi ini menjadi kunci untuk menciptakan produk dan layanan yang memenuhi harapan konsumen. Penelitian ini berfokus pada upaya meningkatkan *customer engagement* melalui DIN pada Bank Muamalat KC Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode *field research*. Penelitian dilakukan di Bank Muamalat Cabang Bengkulu pada Agustus-November 2024 dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Subjek penelitian dipilih menggunakan teknik *stratified random sampling*. Data dianalisis melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Aplikasi Muamalat DIN berhasil meningkatkan *customer engagement* dengan fitur-fitur finansial dan non-finansial yang relevan. Faktor utama yang menarik pengguna adalah rekomendasi relasi dan ulasan online, mendukung strategi pemasaran digital dan *word-of-mouth*. Penggunaan DIN memperkuat loyalitas nasabah, meningkatkan transaksi, dan memberikan keunggulan kompetitif bagi Bank Muamalat. Pendekatan inovatif ini mencerminkan komitmen bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah modern sambil mempertahankan nilai-nilai Islam.

Kata Kunci: *Customer Engagement, Digital Islamic Network (DIN), Bank*

ABSTRACT

Digital Islamic Network (DIN) as an Effort to Increase Customer Engagement in Islamic Banking (Study at Bank Muamalat Bengkulu)

By Masuci Ames Tenti, NIM 1811140062

Islamic banking must adapt to the development of digital technology to increase customer engagement, especially in the era of rapid digitalization. Bank Muamalat, with the Digital Islamic Network (DIN) application, utilizes innovative features to provide customer convenience and expand market share. This digitalization is the key to creating products and services that meet consumer expectations. This study focuses on efforts to increase customer engagement through DIN at Bank Muamalat KC Bengkulu. This study uses a qualitative descriptive approach with a field research method. The study was conducted at Bank Muamalat Bengkulu Branch in August-November 2024 with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. The research subjects were selected using the stratified random sampling technique. Data were analyzed through reduction, presentation, and drawing conclusions. The Muamalat DIN application succeeded in increasing customer engagement with relevant financial and non-financial features. The main factors that attract users are relationship recommendations and online reviews, supporting digital marketing strategies and word-of-mouth. The use of DIN strengthens customer loyalty, increases transactions, and provides a competitive advantage for Bank Muamalat. This innovative approach reflects the bank's commitment to meeting the needs of modern customers while maintaining Islamic values.

Keywords: *Customer Engagement, Digital Islamic Network (DIN), Banking*

MOTTO

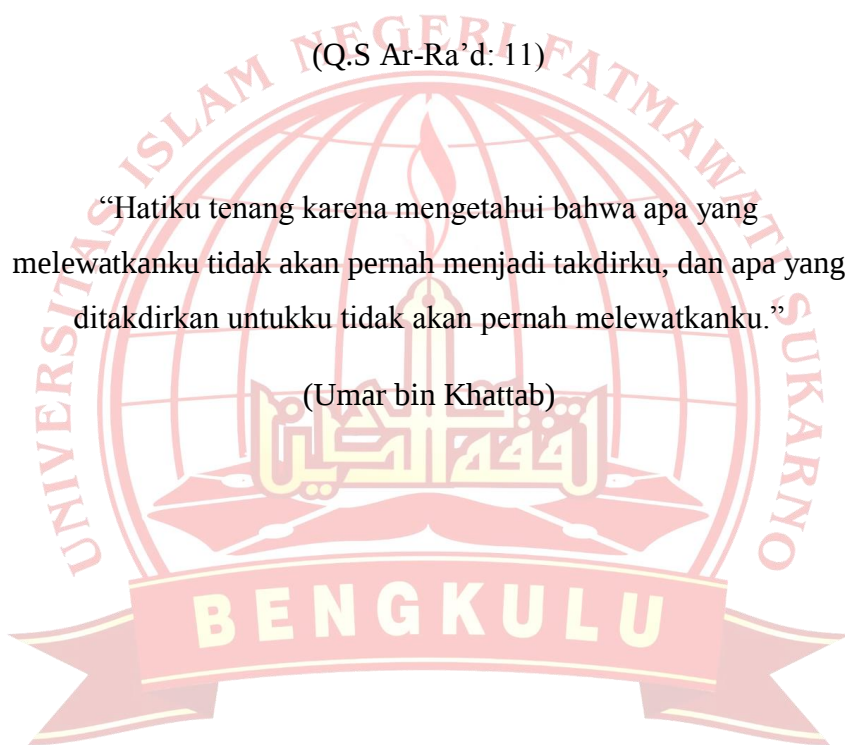
إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(Q.S Ar-Ra'd: 11)

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu.”

(Umar bin Khattab)



PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud terima kasih kepada orang-orang tercinta, yaitu:

1. Kedua orangtuaku tercinta Ayahanda Syaprizal dan Ibunda Harda yang selalu mendoakanku, memberikan dukungan baik moral maupun material, serta nasihat yang baik untukku sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga Ayah dan Ibu selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan kemurahan rezeki oleh Allah SWT.
2. Untuk Adikku Niken Mayang Sari, terima kasih telah memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk seluruh keluarga besarku yang selama ini selalu mendoakan dan memberikan motivasi.
4. Bapak Dr. Nurul Hak, MA selaku Pembimbing I dan Ibu Yenti Sumarni, MM selaku Pembimbing II, yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan masukan serta bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Terima kasih untuk semua Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan ilmu dan arahan yang baik untuk saya.
6. Teman-temanku yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan banyak *support*, baik *support* mental, doa, waktu maupun material. Dukungan-dukungan tersebut sangat berarti bagi saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Almamater saya Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah menempaku untuk menggapai cita-cita.

8. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri Masuci Ames Tenti yang sudah kuat dan bertahan sampai sejauh ini, walaupun langkahmu sudah tertinggal sangat jauh namun terima kasih karena sudah berusaha untuk menyelesaikan studi.



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“*Digital Islamic Network (DIN) Sebagai Upaya Meningkatkan Customer Engagement Pada Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Muamalat Bengkulu)*”**. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Zulkarnain, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Dr. Nurul Hak, MA selaku Pembimbing I dan Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Yenti Sumarni, MM selaku Pembimbing II dan Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah membimbing dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Katra Pramadeka, S.E.I., M.E.I. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
6. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya kepada penulis.
8. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, Januari 2025 M
Rajab 1446 H

Penulis,

Masuci Ames Tenti
NIM. 1811140062

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Penelitian Terdahulu	6
F. Metode Penelitian	12
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	12
2. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	12
3. Subjek Penelitian.....	13
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	14
5. Teknik Analisis Data.....	15
G. Sistematika Penulisan	17

BAB II KAJIAN TEORI

A. Digitalisasi Perbankan	20
1. Pengertian Digitalisasi.....	20
2. Macam-macam Digitalisasi Perbankan.....	20
3. Manfaat Digitalisasi Perbankan	25
4. Tolak Ukur Digitalisasi Perbankan	26
B. Digitalisasi Perbankan Menurut Islam	27

1. Adaptasi Digitalisasi Perbankan dalam Perbankan Syariah	27
2. Pandangan Islam dalam Digitalisasi	30
C. <i>Customer Engagement</i>	31
1. Pengertian <i>Customer Engagement</i>	31
2. Jenis-jenis <i>Tools Customer Engagement</i>	33
3. Manfaat <i>Customer Engagement</i>	35
4. Faktor-faktor <i>Customer Engagement</i>	37
5. Tipe <i>Customer Engagement</i>	39
D. Digitalisasi Perbankan di zaman sekarang	39
E. Manfaat Digitalisasi Perbankan terhadap <i>Customer Engagement</i>	39
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Profil Bank Muamalat Indonesia	45
B. Visi Misi Bank Muamalat Indonesia	49
C. Bank Muamalat Cabang Bengkulu	50
D. Produk Bank Muamalat	52
E. Aplikasi Muamalat DIN	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	57
B. Pembahasan	72
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	79
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Deskripsi Informan	14
Tabel 3.1 Produk Bank Muamalat	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Bengkulu51



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Persetujuan Judul
- Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Catatan Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 5 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 6 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan I dan II
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Kelengkapan SKPI
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Lulus Plagiarisme
- Lampiran 11 : Dokumentasi

